

じぶん銀行 お客様センターへ オールクラウド型の新コールセンターシステムを提供

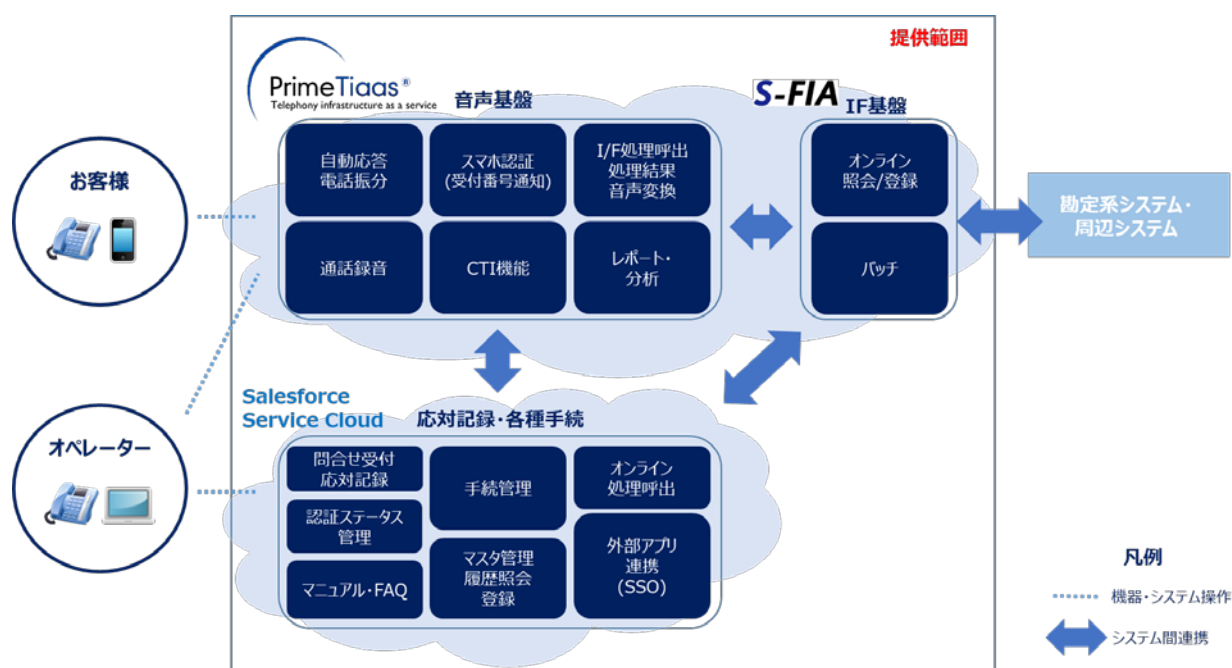
SCSK株式会社(本社:東京都江東区、代表取締役 社長執行役員 最高執行責任者:谷原 徹、以下 SCSK)は、株式会社じぶん銀行(本社:東京都中央区、代表取締役会長兼社長:臼井 朋貴、以下 じぶん銀行)のお客さまセンター向けに、PBX(回線交換機)やIVR(自動応答システム)などの音声基盤から対応履歴の管理、勘定システムへの連携機能までの一連の仕組みをクラウド型で提供する新コールセンターシステムを構築しました。オールクラウド型の新たなコールセンターとして、2019年4月14日より稼働開始しましたのでお知らせいたします。

1. 背景および選定理由

じぶん銀行 お客様センターは、重要な顧客接点チャネルとして、開業以来、同行の成長を支えてきました。これまでお客様センターでは、年間40万件以上のお問い合わせにオペレーターが対応していましたが、さらなる事業成長を目指すにあたり、システム基盤や体制を含めたシステムインフラの整備が必要となっていました。そこで、2017年5月より、平均応答時間の短縮や事務事故抑止を通じてオペレーターの稼働率適正化、対応品質改善を図るための検討を開始しました。

こうした背景のもと、これから先の将来も見据えた新たなコールセンターの構築に向けて、SCSKのオールクラウド型コールセンターシステムを評価いただき、このたびの採用に至りました。

<新システム概要イメージ>



2. 新コールセンターシステムの特長

新コールセンターシステムは、以下のクラウド型ソリューションを統合して提供しています。

- **音声基盤: SCSKクラウド型音声基盤サービス「PrimeTiaas(プライムティアーズ)」**

実態に見合った従量課金[※]で利用が可能なクラウド型でありながら、金融機関に求められる高い品質・セキュリティレベルを実現でき、Salesforce との連携実績が多いことや、SNS 連携などアバイアのオムニチャネル基盤にも拡張できるため将来にわたり長く利用できる基盤である点を評価いただきました。

※従量課金: 基本的なシステム利用料や電話機・ヘッドセットなど一部のサービスに適用。
- **対応記録・手続き: セールスフォース・ドットコム**のクラウド型サービスプラットフォーム「Salesforce Service Cloud」

豊富な標準機能に加え、ビジネスの潮流の変化に素早く対応できるプラットフォーム自体の将来性を高く評価いただきました。新システムでは標準機能を最大限に活用しながらも、お客さま情報やこれまでの問合せ履歴をひと目で把握できる対応トップ画面や、手続きにおける複雑な条件判定ロジックの自動化といった機能を開発しており、平均応答時間の短縮や事務事故防止への大きな効果が期待できます。
- **勘定系接続: SCSK金融機関向けフレームワーク「S-FIA(エスフィア)」を活用したインターフェース基盤**

「S-FIA」は、金融機関における迅速かつ高品質なアプリケーションの開発、信頼性の高い安定したシステムの稼働、新しい技術に対する拡張性を備えたSCSK独自の Java 統合フレームワークです。複数の金融機関で採用実績があり、新コールセンターシステムでは各クラウドシステムと勘定系接続を実現するためのインターフェース基盤として活用しています。

3. じぶん銀行における今後の展望について

じぶん銀行は、スマートフォンをメインチャネルとして、質の高い金融サービスを提供することで、お客さま一人ひとりに最も身近な銀行となることを目指しています。2018年4月に300万口座を突破、同年6月には開業10周年を迎え、成長を続けています。

じぶん銀行が新コールセンターシステムを最大限に活用し、お客さまにより満足度の高いサービスを提供するため、また、コールセンターにおける業務・運営面での課題解決に向け、SCSKはさらなる支援をまいります。

4. 金融機関向けクラウド型コールセンターシステムの提供について

SCSKは、長年培ってきたコールセンターノウハウのもと、さまざまなソリューションを活用し、お客さまに最適なクラウド型コールセンターシステムを提供しています。短期間かつ低コストで、高度なコールセンターシステムをご利用いただけるよう、今後もノウハウの活用とともに、関連ソリューションとの連携など、お客さまのニーズに合わせたサービスの開発と提供に取り組み、多くの金融機関にご満足いただけるシステムを提供してまいります。

本件に関するお問い合わせ先

【製品・サービスに関するお問い合わせ先】

SCSK株式会社

金融営業統括本部 第一部 深尾

TEL : 03-5166-1792

【報道関係お問い合わせ先】

SCSK株式会社

広報部 山中

TEL : 03-5166-1150

※掲載されている製品名、会社名、サービス名はすべて各社の商標または登録商標です。